



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de Participatieraad
t.a.v. de voorzitter van de Participatieraad Haarlem,
mevrouw N. Nelemaat

Datum 29 november 2016
Ons kenmerk 2016/498351
Contactpersoon G. Nijland
Doorkiesnummer 023-5113216
E-mail gnijland@haarlem.nl
Onderwerp Antwoordbrief college van B & W op brief Participatieraad naar aanleiding van cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Geachte mevrouw Nelemaat,

Met deze brief geven wij u antwoord op uw brief met kenmerk 2016/16 naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015.

Cursief gedrukt treft u uw vragen en/of opmerkingen aan, waarna wij ons antwoord geven.

- 1. Uit het rapport blijkt dat veel mensen op enigerlei wijze ontevreden zijn: circa 17 procent. Andersom is slechts 20 tot 30 procent ronduit tevreden. De rest is neutraal of heeft geen mening. Verder vindt 12 procent de kwaliteit van de geboden zorg (zeer) slecht en 16 procent vindt de geboden zorg niet passend.*

Dit gegeven trekken wij ons aan. De ontevredenheid is voor het overgrote deel terug te voeren op de wijze waarop de huishoudelijke ondersteuning vóór 1 juli 2016 was vormgegeven. Dit blijkt uit meegezonden opmerkingen van mensen bij de vragenlijst. Op dit moment zijn wij bezig met heronderzoeken van alle mensen met de oude beschikking. Deze worden omgezet in een beschikking die de gemeente zelf opstelt op basis van ciz normen. Mensen weten dan op voorhand ook het aantal uren dat ingezet zal worden. De verwachting is dat de tevredenheid hiermee toeneemt.

- 2. Opvallend is verder dat bijna 60 procent aangeeft niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Meestal wordt in dat geval de mantelzorger genoemd. Professionele, onafhankelijke cliëntondersteuning blijft vrijwel volledig buiten beeld.*



In de praktijk lichten de casemanagers van de gemeente de mensen voor op de mogelijkheden voor onafhankelijke gratis cliëntondersteuning via stichting MEE of Loket Haarlem. Met mensen wordt veel besproken, zoals onder meer de thema's mantelzorg, de eigen bijdrage, het persoonsgebondenbudget en de (voorliggende) mogelijkheden op de sociale kaart (basisinfrastructuur). Dit beklijft niet allemaal bij de cliënt. We hebben dit ook al eerder geconstateerd bij het kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoek dat is georganiseerd in oktober 2015. De resultaten hiervan, in combinatie met de vele vragen rondom het voormalige beleid ten aanzien van de huishoudelijke ondersteuning, hebben geleid tot het "Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo 2015". Op dit moment worden de actiepunten die hierin zijn geformuleerd uitgevoerd. Clientondersteuning heeft hierbij ook volop de aandacht. Eén van de actiepunten is het ontwikkelen van adequate informatievoorziening. Er wordt een algemene Wmo brochure ontwikkeld met basale informatie over het Wmo proces en de genoemde thema's.

3. *Bijna de helft van de respondenten die een klacht had willen indienen, zegt niet te weten waar hij of zij terecht kan. Voor zover er wel klachten zijn ingediend is de helft ontevreden over de wijze waarop de klacht is behandeld. Verder zegt 18 procent van de respondenten ontevreden te zijn over de beschikking. Ruim 12 procent van de respondenten zegt bezwaar te hebben gemaakt tegen de beschikking. Bijna 70 procent is ontevreden over de afhandeling. Verder valt op dat 279 respondenten wel een bezwaar had willen indienen. Ruim 65 procent deed dat niet in de verwachting dat het toch geen zin heeft of omdat het teveel moeite kost. De rest had andere redenen of wist niet hoe.*

Ook dit is een belangrijk thema. Wij maken op dit moment een flyer nazorg, waarin kort en bondig wordt uitgelegd hoe het indienen van bezwaarschriften in zijn werk gaat en hoe de cliënt een klacht kan uiten. Ook het verschil tussen een klacht en een bezwaar wordt hierin toegelicht. Mensen worden op een laagdrempelige manier voorgelicht in de flyer en gevraagd om een bezwaar of een klacht in te dienen als daar aanleiding voor is. Voor de gemeente zijn bezwaren en klachten leermomenten, die aanleiding kunnen zijn om de dienstverlening aan te passen. De flyer nazorg wordt met elk onderzoeksverslag meegestuurd.

4. *Tot slot zegt slechts 30 procent van de respondenten dat de communicatie door de gemeente (zeer) goed is. Ruim 20 procent beoordeelt het juist als (zeer) slecht). De rest is neutraal. De zorgaanbieders doen het wat dat betreft beter. Ruim 50 procent is tevreden over de communicatie. Maar ook nu is bijna 20 procent van mening dat de communicatie (zeer) slecht is.*

In het "Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo 2015" krijgt informatievoorziening een prominente plek. Naast de basale Wmo brochure over het proces en de genoemde thema's onder 2, maken wij een flyer nazorg en ook een aparte brochure over het persoonsgebonden budget voor cliënten die voor deze leveringsvorm van de maatwerkvoorziening



Haarlem

2016/167807

3

kiezen. Op deze wijze hopen wij de informatievoorziening een goede impuls te geven.

5. *In de begeleidende brief van de wethouder Botter van Welzijn en Volksgezondheid wordt ingegaan op een aantal kritiekpunten. De voorgestelde maatregelen kunnen wij van harte onderschrijven. Wel spreken wij de verwachting uit dat de maatregelen bij de uitwerking SMART worden geformuleerd. Zodanig dat bij de volgende rapportage de percentages (zeer) goed bij diverse vragen substantieel zijn gestegen en de percentages neutraal en (zeer) slecht substantieel zijn gedaald. Dergelijke SMART geformuleerde doelen zien wij ook graag terug als het gaat om het vergroten van de bekendheid met en bereikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning, alsmede een goede en vindbare klachtenregeling en bezwaarprocedure aanzienlijke verbetering van de gemeentelijke communicatie is daarbij een belangrijke voorwaarde.*

In het Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo 2015 zijn de actiepunten SMART geformuleerd. De actiepunten worden geconcretiseerd in specifieke producten en/of diensten, zoals de genoemde brochure en de flyer nazorg. Ook is een planning opgenomen wanneer de producten af moeten zijn. Wij gaan ervan uit dat een verbeterde informatievoorziening zijn vruchten af zal werpen. Bij het eerstvolgende cliëntervaringsonderzoek verwachten wij dan ook hogere scores voor de tevredenheid over de punten die u heeft aangehaald.

6. *Wij wensen u veel succes met het verbetertraject van de dienstverlening bij de WMO. Vanzelfsprekend worden wij ook in de toekomst graag geïnformeerd over de voortgang.*

Wij danken u hartelijk voor uw brief en zijn blij dat u overeenkomstige constatering heeft gedaan als wij in het "Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo 2015". Wij houden u op de hoogte van de verdere uitwerkingen en de producten die dit najaar zullen verschijnen. Wij willen graag de concepten met u bespreken en zullen hier binnenkort met u afspraken over maken.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

drs. J. Wienen